

Số: 154/2026/NĐ-CP

Hà Nội, ngày 15 tháng 5 năm 2026

VĂN PHÒNG UBND TP HÀI PHÒNG

Số: **1084**.....  
Ngày: **22/05/2026**.....Chuyển: .....  
Số và ký hiệu HS: .....**NGHỊ ĐỊNH**  
**Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức**  
**thi hành Luật Tiếp công dân**

ĐƠN VỊ	CHỦ TRÌ	THAM GIA
CT Đ.T.Trung		
PCT TT L.A.Quân	X	
PCT V.T.Phụng		X
PCT L.T.Kiên		X
PCT N.M.Hùng		X
PCT T.V.Quân		X
PCT H.M.Cường		X
Q.CVP N.H.Long		X
PCVP T.V.Thiện	X	
PCVP N.T.Hùng		
PCVP P.A.Tuấn		
PCVP P.H.Hoàng		
PCVP T.N.Hưng		
P. NV&KT,GS		X
P. NC		
P. NN&MT		
P. TC		
P. TH		
P. VX		
P. XD&CT		
Ban TCDTP	X	
P. HC-QT		
TTPVHCCTP		
TTHN&NKTP		
Cổng TTĐTTP		

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ số 63/2025/QH15;**Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13;**Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo số 136/2025/QH15;**Theo đề nghị của Tổng Thanh tra Chính phủ;**Chính phủ ban hành Nghị định quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân.***Chương I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Nghị định này quy định chi tiết các điều, khoản sau đây của Luật Tiếp công dân:

a) Khoản 2 Điều 3a về tiếp công dân trực tuyến;

b) Khoản 3 Điều 4 về tiếp công dân tại đơn vị sự nghiệp công lập;

c) Khoản 4 Điều 9 về những trường hợp khác từ chối tiếp công dân;

d) Khoản 5 Điều 10 về nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của các Ban tiếp công dân; việc bố trí cơ sở vật chất của Trụ sở tiếp công dân; quy chế phối hợp hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân;

đ) Khoản 2 Điều 19 về việc bố trí cơ sở vật chất của địa điểm tiếp công dân;

e) Khoản 2 Điều 33 về các điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân;

g) Khoản 2 Điều 34 về chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác đối với người làm công tác tiếp công dân.

2. Các biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân, bao gồm:

- a) Hoạt động tiếp công dân và tiếp nhận, phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- b) Trách nhiệm tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị và việc quản lý, theo dõi tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị;
- c) Xử lý vi phạm pháp luật trong hoạt động tiếp công dân.

## **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Cơ quan hành chính nhà nước, người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập.
2. Người tiếp công dân; người được giao nhiệm vụ xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
4. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

## **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

Trong Nghị định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Người tiếp công dân là người có thẩm quyền, trách nhiệm đón tiếp, lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.
2. Đơn là văn bản của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, có nội dung được trình bày theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.
3. Tiếp công dân trực tuyến là hình thức tiếp công dân được thực hiện thông qua môi trường điện tử, sử dụng các thiết bị truyền hình trực tuyến, phần mềm ứng dụng và mạng Internet tại Trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân để kết nối giữa người tiếp công dân với người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Tiếp công dân trực tuyến cho phép người chủ trì tiếp công dân, người tham gia tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tham gia buổi tiếp công dân tại các điểm cầu truyền hình trực tuyến, nhưng vẫn bảo

đảm trực tiếp theo dõi đầy đủ hình ảnh, âm thanh, có sự tham gia của các chủ thể vào cùng một thời điểm.

4. Điểm cầu trung tâm là không gian tổ chức tiếp công dân trực tuyến tại trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân do người tiếp công dân lựa chọn, có sự tham gia của người tiếp công dân, đảm bảo các yêu cầu về trang thiết bị công nghệ hỗ trợ tổ chức tiếp công dân trực tuyến.

5. Điểm cầu thành phần là không gian tổ chức tiếp công dân trực tuyến tại các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, do người tiếp công dân quyết định, có sự tham gia của các chủ thể và được tổ chức theo quy định của Nghị định này.

#### **Điều 4. Việc từ chối tiếp công dân**

1. Việc từ chối tiếp công dân được thực hiện trong các trường hợp quy định tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân hoặc trong các trường hợp sau đây:

a) Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự;

b) Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

c) Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân;

d) Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân;

đ) Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

e) Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật;

g) Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân;

h) Người kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền tiếp, hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản theo đúng quy định và không có nội dung, tình tiết mới;

i) Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

k) Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định.

2. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân, các điểm a, b, c, d, đ, e, g, i và k khoản 1 Điều này thì người tiếp công dân phải trực tiếp giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.

3. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có đủ căn cứ từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân và điểm h khoản 1 Điều này thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân theo Mẫu số 01/TCD ban hành kèm theo Nghị định này.

4. Việc từ chối tiếp công dân phải được thực hiện đúng căn cứ pháp luật; không được lợi dụng việc từ chối tiếp công dân để né tránh trách nhiệm.

## **Chương II**

### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN, CƠ CẤU, TỔ CHỨC CỦA CÁC BAN TIẾP CÔNG DÂN; VIỆC BỐ TRÍ CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN, ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Tiếp công dân trung ương**

1. Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân trung ương:

a) Bố trí người tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân trung ương;

b) Điều hòa, phối hợp hoạt động tiếp công dân giữa các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân trung ương;

c) Chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân trung ương hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham mưu đề xuất nội dung giúp Tổng Thanh tra Chính phủ và Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất; người đứng đầu cơ quan, tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân trung ương hoặc lãnh đạo Đảng và Nhà nước ở trung ương tiếp công dân.

2. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật.

3. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân trung ương hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc do cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân trung ương và cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân trung ương.

b) Hướng dẫn hoặc chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết đối với đơn đã tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của Ban Tiếp công dân trung ương, của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân trung ương.

4. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với những đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Tiếp công dân trung ương chuyển đến.

b) Chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Ban Tiếp công dân trung ương chuyển đến khi được Tổng Thanh tra Chính phủ giao.

5. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân trung ương, của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân trung ương; báo cáo định kỳ và đột xuất với Thanh tra Chính phủ, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân trung ương và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

6. Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung:

a) Tổ chức tiếp hoặc chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân trung ương, cơ quan, tổ chức,

đơn vị có liên quan tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung;

b) Phối hợp với các đơn vị nghiệp vụ của Bộ Công an; Công an thành phố Hà Nội, Công an thành phố Hồ Chí Minh bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân trung ương; xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở tiếp công dân trung ương;

c) Phối hợp với cơ quan công an, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố nơi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vận động, thuyết phục, có biện pháp để công dân trở về địa phương xem xét, giải quyết.

7. Tham mưu giúp Tổng Thanh tra Chính phủ thanh tra, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

8. Phối hợp với các đơn vị thuộc Thanh tra Chính phủ tham mưu giúp Tổng Thanh tra Chính phủ thực hiện các nhiệm vụ quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân và xử lý đơn.

9. Thực hiện nhiệm vụ khác do Tổng Thanh tra Chính phủ giao.

## **Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Tiếp công dân cấp tỉnh**

1. Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh:

a) Bố trí người tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân cấp tỉnh;

b) Điều hòa, phối hợp hoạt động tiếp công dân giữa người của Ban Tiếp công dân cấp tỉnh với đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh;

c) Chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân hoặc với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất; người đứng đầu cơ quan, tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh hoặc lãnh đạo Đảng và Nhà nước ở cấp tỉnh tiếp công dân.

2. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật.

### 3. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh hoặc qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ban Tiếp công dân cấp tỉnh, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh;

b) Hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết đối với đơn đã tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của Ban Tiếp công dân cấp tỉnh, của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh.

### 4. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với những đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Tiếp công dân cấp tỉnh chuyển đến.

b) Chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở và Thanh tra tỉnh kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Ban Tiếp công dân cấp tỉnh chuyển đến khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh giao.

5. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân cấp tỉnh; của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh; báo cáo định kỳ và đột xuất với Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân, Thanh tra tỉnh và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

6. Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung:

a) Chủ trì tổ chức tiếp hoặc phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung;

b) Phối hợp với cơ quan công an địa phương bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân, xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh;

c) Phối hợp với cơ quan công an, Ủy ban nhân dân cấp xã nơi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vận động, thuyết phục hoặc có biện pháp để công dân trở về địa phương xem xét, giải quyết.

7. Phối hợp với Thanh tra tỉnh tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong việc:

a) Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn của các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu (sau đây gọi chung là cấp xã);

b) Tuyên truyền, phổ biến, quán triệt pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn đối với nhân dân, công chức, viên chức của cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và của Ủy ban nhân dân cấp xã;

c) Hướng dẫn nghiệp vụ cho công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân thuộc sở, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã.

8. Thực hiện nhiệm vụ khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh giao.

## **Điều 7. Cơ cấu, tổ chức của Ban Tiếp công dân**

1. Cơ cấu, tổ chức của Ban Tiếp công dân trung ương

a) Ban Tiếp công dân trung ương có Trưởng ban, các Phó Trưởng ban và công chức làm công tác tiếp công dân. Trưởng Ban Tiếp công dân trung ương tương đương Vụ trưởng, Phó Trưởng Ban Tiếp công dân trung ương tương đương Phó Vụ trưởng do Tổng Thanh tra Chính phủ bổ nhiệm, miễn nhiệm.

b) Ban Tiếp công dân có các phòng nghiệp vụ để thực hiện việc tiếp công dân, xử lý đơn, kiểm tra, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Cơ cấu, tổ chức của Ban Tiếp công dân cấp tỉnh.

Ban Tiếp công dân cấp tỉnh có Trưởng ban, Phó Trưởng ban và công chức làm công tác tiếp công dân. Trưởng Ban Tiếp công dân cấp tỉnh do một Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân phụ trách, Phó Trưởng Ban Tiếp công dân cấp tỉnh tương đương cấp Trưởng phòng. Trưởng ban Tiếp công dân cấp tỉnh do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh bổ nhiệm, miễn nhiệm.

3. Ban Tiếp công dân các cấp có con dấu riêng.

Bộ trưởng Bộ Công an chủ trì, phối hợp với Tổng Thanh tra Chính phủ quy định mẫu dấu và việc sử dụng con dấu của Ban Tiếp công dân các cấp.

## **Điều 8. Việc bố trí cơ sở vật chất tại Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân**

### 1. Việc bố trí cơ sở vật chất tại Trụ sở tiếp công dân

Tổng Thanh tra Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm bố trí phòng làm việc, trang bị phương tiện và các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công dân của người đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân.

Trụ sở tiếp công dân phải được bố trí ở địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân, việc đi lại của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trụ sở tiếp công dân các cấp được trang bị phương tiện và các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ việc tiếp công dân.

### 2. Việc bố trí cơ sở vật chất tại địa điểm tiếp công dân

Cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân mà không thuộc trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 16 Luật Tiếp công dân phải bố trí địa điểm tiếp công dân, bảo đảm kang trang, thuận tiện, có phòng tiếp công dân, trang bị phương tiện và các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công dân.

## **Chương III**

## **TIẾP CÔNG DÂN TẠI ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP**

### **Điều 9. Việc tổ chức tiếp công dân tại đơn vị sự nghiệp công lập**

1. Đơn vị sự nghiệp công lập có liên quan đến việc giải quyết chế độ, chính sách, quyền lợi của công dân, tổ chức phải tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập có trách nhiệm bố trí viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân.

2. Người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập quy định việc tổ chức tiếp công dân tại cơ quan, tổ chức, đơn vị trực thuộc bảo đảm phù hợp với Luật Tiếp công dân, Nghị định này và tình hình thực tế của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

### **Điều 10. Trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập**

1. Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của đơn vị mình:

a) Ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân;

b) Bố trí địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân của đơn vị; bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân;

c) Phân công viên chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên;

d) Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung;

đ) Kiểm tra, đôn đốc đơn vị, người có trách nhiệm thuộc quyền quản lý của mình thực hiện các quy định của pháp luật trong việc tiếp công dân;

e) Bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân;

g) Báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị mình.

3. Thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

4. Khi tiếp công dân, người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập phải có ý kiến trả lời trực tiếp về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo đơn vị, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, xử lý và thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Điều 28 Luật Tiếp công dân.

### **Điều 11. Địa điểm tiếp công dân của đơn vị sự nghiệp công lập**

1. Người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập phải bố trí địa điểm tiếp công dân bảo đảm kang trang, thuận tiện, có phòng tiếp công dân, trang bị các điều kiện vật chất cần thiết để phục vụ việc tiếp công dân được thuận lợi.

2. Tại địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết nội quy tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và công khai thông tin về việc tiếp công dân của đơn vị tại trụ sở đơn vị, địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của đơn vị (nếu có), bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân; thời gian tiếp công dân thường xuyên;
- b) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu đơn vị;
- c) Thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

## **Chương IV** **TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO,** **NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

### **Mục 1**

### **XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VÀ TÍNH HỢP PHÁP CỦA NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT**

#### **Điều 12. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh**

1. Khi tiếp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp.

2. Người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của công dân theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 13. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý**

1. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện cung cấp thông tin theo quy định tại khoản 1 Điều 12 Nghị định này.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền cung cấp thông tin theo quy định tại khoản 1 Điều 12 Nghị định này và xuất trình văn bản ủy quyền của người ủy quyền.

2. Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a, khoản 1, Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, văn bản ủy quyền hợp pháp và thực hiện tiếp như đối với người khiếu nại.

3. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và quyết định phân công trợ giúp pháp lý, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại.

## **Mục 2**

### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 14. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân không biết chữ hoặc không thể viết đơn thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn cử người đại diện để trình bày (việc cử người đại diện thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Tiếp công dân); ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung và thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 15. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và các quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết, trừ trường hợp quy định tại khoản 5 Điều 38 Luật Tố cáo.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02/TCD ban hành kèm theo Nghị định này.

## **Chương V** **TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN**

### **Điều 16. Hoạt động tiếp công dân trực tuyến**

1. Việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến thực hiện tại nơi có đủ điều kiện đảm bảo theo quy định tại Điều 18 của Nghị định này.

2. Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện trên nền tảng công nghệ thông tin, thông qua hệ thống truyền hình trực tuyến hoặc các nền tảng số tập trung do Thanh tra Chính phủ hoặc cơ quan có thẩm quyền quản lý, vận hành.

### **Điều 17. Yêu cầu đối với tổ chức tiếp công dân trực tuyến**

1. Việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến phải tuân thủ theo quy định của pháp luật về tiếp công dân; đảm bảo đúng thủ tục, quy trình, thời gian, chất lượng tiếp công dân theo quy định của pháp luật về tiếp công dân. Bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân và người tham gia tiếp công dân.

2. Đảm bảo an toàn, an ninh thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật. Dữ liệu về tiếp công dân trực tuyến phải được thu thập, lưu trữ, bảo mật và khai thác theo quy định của pháp luật về an ninh mạng, pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và pháp luật về lưu trữ.

### **Điều 18. Điều kiện đảm bảo tiếp công dân trực tuyến**

1. Việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến phải bảo đảm các điều kiện về hạ tầng kỹ thuật, công nghệ thông tin và tổ chức thực hiện, đáp ứng yêu cầu an toàn, hiệu quả; bảo mật dữ liệu điện tử.

2. Hạ tầng kỹ thuật phục vụ tiếp công dân trực tuyến phải bảo đảm:

a) Kết nối mạng ổn định, đáp ứng yêu cầu truyền tải dữ liệu, âm thanh, hình ảnh liên tục, thông suốt;

b) Có thiết bị, phần mềm phù hợp để tổ chức tiếp công dân trực tuyến, bảo đảm khả năng tương tác trực tiếp giữa các điểm cầu;

c) Có chức năng ghi âm, ghi hình, lưu trữ đầy đủ diễn biến buổi tiếp công dân dưới dạng dữ liệu điện tử.

3. Địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến phải bảo đảm điều kiện cần thiết để việc tiếp công dân được thực hiện nghiêm túc, đúng quy định.

### **Điều 19. Nơi tổ chức tiếp công dân trực tuyến**

1. Trụ sở Tiếp công dân Trung ương là nơi tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc phức tạp lên Trung ương, cần sự phối hợp của các cơ quan Trung ương và địa phương. Tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo Trung ương Đảng, Lãnh đạo Quốc hội, Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội, Lãnh đạo Chính phủ và Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ.

2. Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh, địa điểm tiếp công dân của bộ, cơ quan ngang bộ và các cơ quan, đơn vị, địa phương là nơi tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan, đơn vị, địa phương; tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo bộ, cơ quan ngang bộ, lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương.

Trong trường hợp không đáp ứng được các điều kiện đảm bảo tiếp công dân trực tuyến theo quy định tại Điều 18 Nghị định này, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có quyền lựa chọn địa điểm khác phù hợp để tiếp công dân trực tuyến.

3. Việc công bố thông tin về tiếp công dân trực tuyến được thực hiện theo quy định tại Điều 24 Luật Tiếp công dân.

### **Điều 20. Vụ việc thực hiện tiếp công dân trực tuyến**

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc sau:

1. Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, kéo dài, cần sự phối hợp giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức hoặc cần sự chỉ đạo, đối thoại trực tiếp của lãnh đạo cơ quan ở các địa điểm khác nhau.

2. Vụ việc mà người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh cư trú tại vùng sâu, vùng xa, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn hoặc thuộc đối

tượng chính sách, người già yếu, người khuyết tật có nguyện vọng tiếp trực tuyến.

3. Vụ việc phát sinh trong các tình huống thiên tai, dịch bệnh hoặc vì lý do an ninh, trật tự xã hội mà việc tiếp công dân trực tiếp gặp khó khăn.

4. Vụ việc tố cáo phức tạp mà người tố cáo không yêu cầu bảo vệ danh tính và những thông tin cá nhân của mình và cơ quan tiếp công dân đảm bảo được các điều kiện về bảo mật theo quy định của pháp luật.

5. Các vụ việc khác theo yêu cầu thực tiễn.

### **Điều 21. Yêu cầu khi tham gia buổi tiếp công dân trực tuyến**

1. Người tham gia buổi tiếp công dân trực tuyến phải mặc trang phục nghiêm chỉnh; chấp hành nghiêm túc Nội quy tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

2. Luôn để thiết bị điện tử ở trạng thái mở camera; âm thanh micro chỉ bật khi được yêu cầu phát biểu.

3. Không được tạo các tạp âm khác trong khi thiết bị điện tử đang để chế độ mở tiếng, gây ảnh hưởng đến hoạt động tiếp công dân trực tuyến.

4. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và người đại diện, người ủy quyền (nếu có) tham dự buổi tiếp công dân trực tuyến phải cung cấp thông tin theo quy định tại khoản 1 Điều 12 Nghị định này.

### **Điều 22. Thành phần tham gia tiếp công dân trực tuyến**

1. Tại điểm cầu trung tâm, thành phần tham gia bắt buộc là người tiếp công dân, cơ quan hoặc bộ phận được giao tham mưu vụ việc công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Tại điểm cầu thành phần, thành phần tham gia gồm: đại diện cơ quan, tổ chức có liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; những người khác có liên quan (nếu có).

3. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người đại diện, người ủy quyền (nếu có) có quyền đăng ký tham gia tại điểm cầu trung tâm hoặc điểm cầu thành phần.

4. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử đại diện để tham gia buổi tiếp công dân trực tuyến.

### **Điều 23. Phối hợp chuẩn bị tiếp công dân trực tuyến**

1. Chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân trực tuyến, điểm cầu trung tâm tổ chức tiếp công dân thông báo cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; các cơ quan tham gia tiếp công dân; chuẩn bị hệ thống, thiết lập các điểm cầu tham gia.

Chậm nhất 01 ngày làm việc trước ngày tiếp công dân trực tuyến, điểm cầu trung tâm phải kiểm tra, chuẩn bị điều kiện về hoạt động kết nối thủ thành công giữa điểm cầu trung tâm với các điểm cầu thành phần.

Chậm nhất 01 giờ trước khi diễn ra hoạt động tiếp công dân trực tuyến, điểm cầu trung tâm phải tổ chức kết nối xong với các điểm cầu thành phần, đảm bảo các điểm cầu đều nhìn thấy hình ảnh và nghe rõ âm thanh của nhau; các chức năng bật/tắt âm thanh đặt ở chế độ sẵn sàng hoạt động.

2. Các điểm cầu thành phần chủ động phối hợp với điểm cầu trung tâm trong việc cung cấp tài khoản, mật khẩu để kết nối với hệ thống trực tuyến tại điểm cầu trung tâm.

### **Điều 24. Lưu trữ dữ liệu tiếp công dân trực tuyến**

1. Hoạt động tiếp công dân trực tuyến phải được ghi âm, ghi hình có âm thanh dưới dạng dữ liệu điện tử. Dữ liệu tiếp công dân trực tuyến được lưu trữ trên hệ thống máy chủ, nền tảng điện toán đám mây của cơ quan nhà nước theo quy định về lưu trữ điện tử.

2. Dữ liệu điện tử về tiếp công dân trực tuyến có giá trị pháp lý như hồ sơ giấy khi được ký số hoặc xác thực theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử và chữ ký số.

3. Thời hạn lưu trữ dữ liệu điện tử về tiếp công dân trực tuyến thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

## **Chương VI**

### **TRÁCH NHIỆM TRỰC TIẾP TIẾP CÔNG DÂN CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CƠ QUAN, ĐƠN VỊ VÀ QUẢN LÝ, THEO DÕI VIỆC TIẾP CÔNG DÂN CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

**Điều 25. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc trực tiếp tiếp công dân**

1. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình hoặc thuộc thẩm quyền của người đứng đầu cơ quan, đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân; đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị.

2. Việc tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải được ghi vào Sổ tiếp công dân. Kết thúc việc tiếp công dân, ý kiến chỉ đạo của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân phải được lập thành văn bản (Thông báo kết luận việc tiếp công dân) và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để tổ chức thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; xác định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

**Điều 26. Trách nhiệm của Ban tiếp công dân, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân và trách nhiệm của cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Ban Tiếp công dân, đơn vị hoặc công chức, viên chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, tổ chức trong hoạt động tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Sắp xếp việc tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị và thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài;

b) Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân; nội dung ghi chép phải trung thực, đầy đủ, rõ ràng;

c) Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để người đứng đầu cơ quan, đơn vị thực hiện việc tiếp công dân.

2. Cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a) Cử đại diện lãnh đạo cơ quan, đơn vị cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do người đứng đầu cơ quan, đơn vị giao;

b) Cử công chức, viên chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

c) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà người đứng đầu cơ quan, đơn vị sẽ tiếp công dân.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị chuẩn bị văn bản trả lời công dân nếu vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết; văn bản chuyển đơn đến cơ quan, cá nhân có thẩm quyền xem xét, giải quyết hoặc dự thảo thông báo kết luận việc tiếp công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để người đứng đầu cơ quan, đơn vị trả lời công dân.

### **Điều 27. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công dân (bản giấy hoặc bản điện tử) và được cập nhật đầy đủ, kịp thời vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

2. Thông tin, dữ liệu về tiếp công dân phải được quản lý thống nhất, bảo đảm chính xác, đầy đủ, kịp thời; phục vụ công tác theo dõi, chỉ đạo, điều hành, thanh tra, kiểm tra và đánh giá việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân.

3. Cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm:

a) Tổ chức cập nhật, khai thác, sử dụng dữ liệu về tiếp công dân trong phạm vi quản lý;

b) Theo dõi, tổng hợp, phân tích tình hình tiếp công dân, xử lý đơn; kịp thời phát hiện vụ việc đông người, phức tạp để báo cáo, xử lý theo thẩm quyền;

c) Kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin có liên quan theo quy định của pháp luật.

4. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị chịu trách nhiệm tổ chức theo dõi, quản lý việc tiếp công dân; kiểm tra, đôn đốc việc cập nhật, quản lý, sử dụng dữ liệu; chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu để xảy ra tình trạng không cập nhật, cập nhật không đầy đủ, không chính xác hoặc không khai thác, sử dụng hiệu quả dữ liệu.

**Chương VII**  
**QUY CHẾ PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**  
**TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 28. Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương, cấp tỉnh được thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 11, khoản 4 Điều 12 của Luật Tiếp công dân.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công đơn vị phù hợp tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trong công tác tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân, Hội đồng nhân dân, Chủ tịch Hội đồng nhân dân.

2. Đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Thực hiện việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của cơ quan, tổ chức mình. Trường hợp vụ việc thuộc phạm vi trách nhiệm của cơ quan, tổ chức khác tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân thì hướng dẫn công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với đại diện cơ quan, tổ chức có trách nhiệm;

b) Trường hợp vụ việc phức tạp liên quan đến nhiều cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân báo cáo với Trưởng Ban Tiếp công dân để có biện pháp phối hợp với người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan xem xét, xử lý;

c) Từ chối việc tiếp công dân trong trường hợp quy định tại Điều 9 của Luật Tiếp công dân và Điều 4 của Nghị định này.

**Điều 29. Việc tiếp công dân, cử người đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân của các Ban Tiếp công dân và các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân thực hiện như sau:

a) Ban Tiếp công dân trung ương làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc và trong trường hợp đột xuất.

Văn phòng Trung ương Đảng, Ủy ban kiểm tra Trung ương, Ban Nội chính Trung ương, Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc hội, Văn phòng

Chủ tịch nước, Văn phòng Chính phủ cử đại diện phối hợp cùng Ban Tiếp công dân trung ương thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân ở trung ương theo quy định của Luật Tiếp công dân.

b) Ban Tiếp công dân cấp tỉnh làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc và trong trường hợp đột xuất.

Văn phòng tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra tỉnh ủy, Ban Nội chính tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân cấp tỉnh cử đại diện phối hợp cùng Ban Tiếp công dân cấp tỉnh thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh theo quy định của Luật Tiếp công dân.

c) Công chức của Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên theo phân công của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

d) Lịch tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phải được niêm yết công khai và công khai trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, tổ chức. Người tiếp công dân có trách nhiệm tiếp công dân theo lịch tiếp công dân đã được công bố. Trường hợp tiếp công dân đột xuất thực hiện theo sự phân công của Trưởng Ban Tiếp công dân hoặc theo yêu cầu của lãnh đạo cơ quan, tổ chức mình.

2. Cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phải bố trí người có năng lực, trình độ phù hợp làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

a) Việc cử người tiếp công dân của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phải được thông báo bằng văn bản cho Trưởng Ban Tiếp công dân, trong đó nêu rõ họ tên, chức vụ, phạm vi nhiệm vụ;

b) Đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phải thực hiện đúng quy chế tiếp công dân, nội quy của Trụ sở tiếp công dân; thực hiện nhiệm vụ trong phạm vi nhiệm vụ được phân công; chấp hành chỉ đạo của người đứng đầu cơ quan, tổ chức mình và điều hành của Trưởng Ban Tiếp công dân trong khi tiếp công dân; phối hợp chặt chẽ với cán bộ, công chức khác trong Trụ sở tiếp công dân để thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân;

c) Trưởng Ban Tiếp công dân có trách nhiệm nhận xét, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của người tiếp công dân của cơ quan, tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân.

**Điều 30. Phối hợp trong việc quản lý, điều hành hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân**

1. Ban Tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân theo dõi, quản lý người tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân.

2. Ban Tiếp công dân có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tổ chức việc tiếp, hướng dẫn, trả lời công dân; chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân hoặc cơ quan, tổ chức có liên quan tham mưu giúp người đứng đầu cơ quan, tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân hoặc lãnh đạo Đảng và Nhà nước ở trung ương hoặc ở địa phương tiếp công dân.

Đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân tổ chức việc tiếp công dân; chuẩn bị tài liệu, hồ sơ có liên quan để tham gia tiếp công dân theo yêu cầu của người đứng đầu cơ quan, tổ chức hoặc của lãnh đạo Đảng và Nhà nước ở trung ương hoặc ở địa phương.

3. Ban Tiếp công dân chủ trì giao ban định kỳ hàng tháng với đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân; khi cần thiết mời đại diện của cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan hoặc cơ quan có trách nhiệm bảo vệ Trụ sở tiếp công dân cùng tham dự.

4. Ban Tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với cơ quan thanh tra hướng dẫn nghiệp vụ về tiếp công dân, xử lý đơn; đề nghị khen thưởng cá nhân, tập thể có thành tích trong công tác tiếp công dân; theo dõi, tổng hợp tình hình thực hiện quy định về việc phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân.

Đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân trong việc thông báo tình hình tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm; cung cấp thông tin; trao đổi đường lối xử lý các vụ việc có liên quan, những vụ việc phức tạp, những vướng mắc về nghiệp vụ; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tình hình tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân.

5. Ban Tiếp công dân chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan có biện pháp hỗ trợ công dân trong trường hợp cần thiết.

**Điều 31. Phối hợp trong việc đón tiếp, hướng dẫn công dân**

1. Ban Tiếp công dân chịu trách nhiệm tổ chức việc thường trực, bảo vệ, hành chính, văn thư, chỉ dẫn đối với công dân.

Bộ phận hoặc công chức làm nhiệm vụ đón tiếp, chỉ dẫn thuộc Ban Tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân đến gặp đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong phạm vi nhiệm vụ được giao.

3. Ban Tiếp công dân có trách nhiệm theo dõi; tổng hợp tình hình tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân.

**Điều 32. Phối hợp trong việc theo dõi, kiểm tra, đôn đốc**

1. Ban Tiếp công dân có trách nhiệm đề nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết kịp thời, đúng thời hạn theo quy định của pháp luật đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Tiếp công dân chuyển đến.

Trường hợp đã được yêu cầu nhưng vụ việc chậm được giải quyết hoặc không được giải quyết thì Trưởng Ban Tiếp công dân trung ương báo cáo Tổng Thanh tra Chính phủ, Trưởng Ban Tiếp công dân cấp tỉnh báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định kiểm tra trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền trong việc giải quyết vụ việc đó.

Trường hợp phát hiện cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân vi phạm pháp luật thì kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật. Nếu phát hiện có dấu hiệu tội phạm thì Trưởng Ban Tiếp công dân trung ương kiến nghị Tổng Thanh tra Chính phủ, Trưởng Ban tiếp công dân cấp tỉnh kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp chuyển hồ sơ vụ việc sang cơ quan điều tra để xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Trưởng Ban Tiếp công dân đề nghị người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân phối hợp, cử người tham gia kiểm tra khi có yêu cầu.

3. Cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với Ban Tiếp công dân cử người tham gia đoàn kiểm tra, cung cấp các thông tin, tài liệu có liên quan.

**Điều 33. Phối hợp trong việc bảo vệ Trụ sở tiếp công dân, người tiếp công dân, bảo vệ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Phối hợp trong việc bảo vệ Trụ sở tiếp công dân, người tiếp công dân:

a) Ban Tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với cơ quan công an bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân; giao ban định kỳ hàng tháng, hàng quý để kiểm điểm, đánh giá về công tác phối hợp bảo vệ Trụ sở tiếp công dân;

b) Cơ quan công an trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Ban Tiếp công dân, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân và cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân, xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp trong việc bảo vệ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân được các cơ quan, tổ chức tôn trọng, bảo vệ; được giải thích, hướng dẫn thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Người đến tố cáo được các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm bảo đảm bí mật và được áp dụng các biện pháp bảo vệ theo quy định của pháp luật;

b) Cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe và giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Người tiếp công dân không được sách nhiễu, phiền hà hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; không được phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân.

**Điều 34. Phối hợp trong việc xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung**

1. Ban Tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân, cơ quan thanh tra, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan, trong việc xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung.

2. Cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân, cơ quan thanh tra có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân trong việc xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung.

3. Cơ quan, tổ chức liên quan có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân trong việc tiếp công dân, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan, giải quyết vụ việc thuộc thẩm quyền, vận động thuyết phục, có biện pháp để công dân trở về địa phương và áp dụng các biện pháp khác để xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung.

### **Chương VIII**

## **ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 35. Điều kiện bảo đảm đối với công tác tiếp công dân**

1. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị bố trí người làm công tác tiếp công dân đảm bảo tiêu chuẩn theo quy định tại khoản 1 Điều 34 Luật Tiếp công dân; bố trí trụ sở, địa điểm thuận lợi để tiếp công dân, bảo đảm cơ sở vật chất và các điều kiện khác phục vụ công tác tiếp công dân; thực hiện đúng chính sách, chế độ đãi ngộ đối với người tiếp công dân.

2. Nhà nước bảo đảm kinh phí cho hoạt động tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức, đơn vị. Việc lập dự toán, sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân được thực hiện theo quy định của pháp luật.

3. Thanh tra Chính phủ chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan xây dựng Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo để kết nối trên phạm vi cả nước.

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền có trách nhiệm tổ chức cập nhật kịp thời thông tin, dữ liệu về công tác tiếp công dân trong phạm vi cơ quan, địa phương vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức đảm bảo nguồn lực để quản lý, khai thác, sử dụng thông tin, dữ liệu về công tác tiếp công dân do cơ quan, tổ chức mình cập nhật vào Cơ sở dữ liệu.

4. Bộ Công an, công an các cấp có trách nhiệm bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân các cấp.

### **Điều 36. Chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân được hưởng các chế độ chính sách sau:

a) Chế độ bồi dưỡng theo quy định Nghị định này và các văn bản pháp luật khác có liên quan;

b) Bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân.

Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân quyết định việc bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ đối với người tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình;

c) Người tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân được hưởng chế độ trang phục tiếp công dân.

Tổng Thanh tra Chính phủ quy định kiểu dáng, định mức tiêu chuẩn trang phục đối với người tiếp công dân thường xuyên, sau khi có ý kiến thống nhất của Bộ Tài chính.

2. Người được điều động, phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân hoặc làm nhiệm vụ trực tiếp phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định của Nghị định này.

**Điều 37. Phạm vi áp dụng chế độ bồi dưỡng đối với người tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Chế độ bồi dưỡng áp dụng đối với người tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại các Trụ sở tiếp công dân và địa điểm tiếp công dân:

1. Trụ sở tiếp công dân trung ương; địa điểm tiếp công dân của các bộ, cơ quan ngang bộ, Tổng cục và tổ chức tương đương; Cục; các tổ chức trực thuộc bộ, cơ quan ngang bộ; Ban Cơ yếu Chính phủ, các cơ quan của Quốc hội, Viện kiểm sát nhân dân tối cao, Tòa án nhân dân tối cao, Kiểm toán Nhà nước; Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam.

2. Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh; địa điểm tiếp công dân của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; cơ quan trực thuộc cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; Hội đồng nhân dân cấp tỉnh; Viện kiểm sát nhân dân cấp tỉnh, Tòa án nhân dân cấp tỉnh; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cấp tỉnh.

3. Địa điểm tiếp công dân cấp xã.

4. Địa điểm tiếp công dân tại đơn vị sự nghiệp công lập.

**Điều 38. Đối tượng được hưởng chế độ bồi dưỡng khi tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Cán bộ, công chức, viên chức, người làm công tác cơ yếu; thuộc các cơ quan, tổ chức, đơn vị quy định tại Điều 37 Nghị định này được cấp có thẩm quyền giao nhiệm vụ hoặc được phân công trực tiếp giúp việc cho hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân.

2. Người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất; cán bộ, công chức được cấp có thẩm quyền triệu tập làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân.

3. Cán bộ, công chức; sỹ quan, hạ sỹ quan, chiến sỹ, quân nhân chuyên nghiệp và nhân viên quốc phòng trong lực lượng vũ trang; người làm công tác cơ yếu; cán bộ dân phòng, y tế, giao thông khi được cấp có thẩm quyền giao nhiệm vụ hoặc phân công phối hợp tiếp công dân, giữ gìn an ninh, trật tự, bảo đảm y tế tại Trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân.

4. Người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức, người làm công tác cơ yếu được cấp có thẩm quyền giao nhiệm vụ chuyên trách xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

### **Điều 39. Nguyên tắc áp dụng, mức chi bồi dưỡng**

1. Chế độ bồi dưỡng được tính theo ngày làm việc đối với cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân.

2. Viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân tại đơn vị sự nghiệp công lập và các đối tượng khác, chế độ bồi dưỡng được tính theo ngày làm việc thực tế, của cán bộ, công chức, làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định mức chi bồi dưỡng cho các đối tượng khi tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc quản lý, sử dụng và thanh, quyết toán chế độ bồi dưỡng.

## **Chương IX XỬ LÝ VI PHẠM PHÁP LUẬT**

### **Điều 40. Nguyên tắc xử lý hành vi vi phạm**

1. Người có trách nhiệm tiếp công dân mà có hành vi vi phạm pháp luật về tiếp công dân thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý kỷ luật theo quy định tại Điều 41 và Điều 42 của Nghị định này. Nếu có dấu hiệu tội phạm thì bị truy cứu trách nhiệm hình sự, trường hợp gây thiệt hại thì phải bồi thường hoặc bồi hoàn theo quy định của pháp luật.

Nguyên tắc, thẩm quyền, trình tự, thủ tục và các nội dung khác có liên quan đến việc xử lý kỷ luật người có trách nhiệm tiếp công dân mà có vi phạm pháp luật tiếp công dân nhưng chưa được quy định tại Nghị định này thì

thực hiện theo quy định của pháp luật về xử lý kỷ luật đối với cán bộ, công chức, viên chức.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những người có liên quan có hành vi vi phạm quy định tại các khoản 4, 5, 6, 7 và 8 Điều 6 Luật Tiếp công dân thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý vi phạm hành chính theo quy định của Luật Xử lý vi phạm hành chính và các nghị định xử phạt vi phạm hành chính của Chính phủ trong lĩnh vực trật tự, an toàn xã hội, công nghệ thông tin, an toàn, thông tin mạng... hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

**Điều 41. Xử lý kỷ luật đối với người được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn**

1. Hình thức kỷ luật khiển trách áp dụng đối với người được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khi có một trong các hành vi vi phạm pháp luật sau đây:

a) Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; từ chối tiếp công dân trái pháp luật;

b) Có hành vi xúc phạm công dân;

c) Không ghi chép nội dung công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định;

d) Không tham mưu văn bản thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân theo quy định.

2. Hình thức kỷ luật cảnh cáo áp dụng đối với người được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khi có một trong các hành vi vi phạm pháp luật sau đây:

a) Có từ 02 hành vi nêu tại khoản 1 Điều này hoặc đã bị xử lý kỷ luật về hành vi vi phạm theo quy định tại khoản 1 Điều này mà tái phạm;

b) Làm mất hoặc làm sai lệch thông tin tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp;

c) Không tiếp công dân theo quy định mà dẫn đến hậu quả gây mất trật tự công cộng.

3. Hình thức kỷ luật cách chức hoặc bãi nhiệm áp dụng đối với người được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn có chức danh lãnh đạo, quản lý

hoặc được phê chuẩn, bổ nhiệm, chỉ định giữ chức vụ, chức danh khi có một trong các hành vi vi phạm pháp luật sau đây:

- a) Đã bị xử lý kỷ luật về hành vi vi phạm theo quy định tại khoản 2 Điều này mà tái phạm;
- b) Không xử lý đơn sau 45 ngày, kể từ ngày tiếp nhận đơn mà không có lý do chính đáng;
- c) Làm mất hoặc làm sai lệch thông tin tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp, gây ra hậu quả nghiêm trọng về an ninh chính trị, trật tự xã hội hoặc gây hậu quả chết người.

**Điều 42. Xử lý kỷ luật đối với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân**

1. Hình thức kỷ luật khiển trách áp dụng đối với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị khi có một trong các hành vi vi phạm pháp luật sau đây:

- a) Không ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân;
- b) Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; từ chối tiếp công dân trái pháp luật;
- c) Có hành vi thiếu chuẩn mực, xúc phạm công dân;
- d) Không chỉ đạo để thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân theo quy định.

2. Hình thức kỷ luật cảnh cáo áp dụng đối với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị khi có một trong các hành vi vi phạm pháp luật sau đây:

- a) Có từ 02 hành vi nêu tại khoản 1 Điều này hoặc đã bị xử lý kỷ luật về hành vi vi phạm theo quy định tại khoản 1 Điều này mà tái phạm;
- b) Không đảm bảo cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân;
- c) Không phân công người làm công tác tiếp công dân thường xuyên theo quy định;
- d) Làm mất hoặc làm sai lệch thông tin tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp;
- đ) Không tổ chức tiếp công dân theo quy định mà dẫn đến hậu quả gây mất trật tự công cộng;

e) Không phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung.

3. Hình thức kỷ luật cách chức hoặc bãi nhiệm áp dụng đối với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị khi có một trong các hành vi vi phạm pháp luật sau đây:

a) Đã bị xử lý kỷ luật về hành vi vi phạm theo quy định tại khoản 2 Điều này mà tái phạm;

b) Không tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất gây ra hậu quả nghiêm trọng về an ninh chính trị, trật tự xã hội hoặc gây hậu quả chết người.

### **Điều 43. Xử lý kỷ luật trong Quân đội nhân dân, Công an nhân dân**

Căn cứ quy định tại Nghị định này và các văn bản pháp luật khác có liên quan, Bộ trưởng Bộ Quốc phòng, Bộ trưởng Bộ Công an hướng dẫn việc xử lý kỷ luật đối với hành vi vi phạm pháp luật về tiếp công dân trong Quân đội nhân dân, Công an nhân dân.

## **Chương X ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 44. Hiệu lực thi hành**

Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2026.

Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân hết hiệu lực kể từ ngày Nghị định này có hiệu lực thi hành.

### **Điều 45. Tổ chức thực hiện**

1. Thanh tra Chính phủ có trách nhiệm:

a) Chủ trì hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Nghị định này trên phạm vi cả nước;

b) Theo dõi, tổng hợp tình hình, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ theo quy định;

c) Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, địa phương giải quyết hoặc đề xuất giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện Nghị định.

2. Bộ Công an trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm:

a) Chỉ đạo công an các cấp bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn cho hoạt động tiếp công dân;

b) Phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan phòng ngừa, phát hiện, xử lý các hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở tiếp công dân và địa điểm tiếp công dân.

3. Bộ Tài chính có trách nhiệm:

a) Bảo đảm kinh phí cho hoạt động tiếp công dân theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước;

b) Hướng dẫn việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm cho công tác tiếp công dân.

4. Bộ Khoa học và Công nghệ trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình có trách nhiệm:

a) Chủ trì, phối hợp với Bộ Công an, Thanh tra Chính phủ và các cơ quan có liên quan quy định chi tiết tiêu chuẩn kỹ thuật, yêu cầu an toàn hệ thống thông tin và quy trình vận hành đối với tiếp công dân trực tuyến;

b) Phối hợp xây dựng, vận hành, kết nối các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu phục vụ công tác tiếp công dân.

5. Các bộ, cơ quan ngang bộ trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm tổ chức thực hiện Nghị định này; phối hợp với Thanh tra Chính phủ trong việc hướng dẫn, kiểm tra, xử lý các vấn đề có liên quan.

6. Ủy ban nhân dân các cấp có trách nhiệm:

a) Tổ chức triển khai thực hiện Nghị định này tại địa phương;

b) Chỉ đạo, kiểm tra các cơ quan, đơn vị thuộc quyền quản lý trong việc tiếp công dân, xử lý đơn;

c) Bảo đảm điều kiện về tổ chức, nhân lực, cơ sở vật chất, kinh phí cho công tác tiếp công dân;

d) Định kỳ hoặc đột xuất báo cáo tình hình thực hiện theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

7. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các bộ, ngành, địa phương kịp thời phản ánh về Thanh tra Chính phủ để tổng hợp, báo cáo Chính phủ xem xét, quyết định.

**Nơi nhận:**

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các bộ, cơ quan ngang bộ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán nhà nước;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trụ lý TTg, TGD Công TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: VT, V.I (2). 66

**TM. CHÍNH PHỦ  
KT. THỦ TƯỚNG  
PHÓ THỦ TƯỚNG**



**Lê Tiến Châu**



**Phụ lục**

*(Kèm theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP  
ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ)*

Mẫu số 01/TCD	Thông báo về việc từ chối tiếp công dân
Mẫu số 02/TCD	Giấy biên nhận thông tin, tài liệu
Mẫu số 03/TCD	Sổ tiếp công dân

Mẫu 01/TCD

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

.....(1)

.....(2)

Số: /TB-....(2)

....., ngày ... tháng ... năm .....

**THÔNG BÁO**

Kính gửi: ..... (3)

Ngày ... tháng ... năm ..., ông (bà) .....(3)

Số căn cước/giấy chứng nhận căn cước/số định danh cá nhân/số hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ..., ngày cấp: .../.../..., nơi cấp .....

Địa chỉ: ..... đến ..... (2) để khiếu nại khiếu nại/tố cáo/kiến nghị, phản ánh về việc ..... (4)

Lý do từ chối:.....

Căn cứ khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân và điểm g, khoản 1 Điều 4 Nghị định số...ngày ...tháng ...năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân ..... (2) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại/tố cáo/kiến nghị, phản ánh của ông (bà) ..... (3) và thông báo để ông (bà) được biết.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- (1)... (để b/c);
- (5) ... (để p/h);
- Lưu: VT, hồ sơ.

**THỦ TRƯỞNG, CƠ QUAN, TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ**

*(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
- (3) Họ tên người khiếu nại/tố cáo/kiến nghị/phản ánh.
- (4) Tóm tắt nội dung khiếu nại/tố cáo/kiến nghị/phản ánh
- (5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Mẫu số 02/TCD

.....(1)

.....(2)

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày ... tháng ... năm .....

**GIẤY BIÊN NHẬN**  
**Thông tin, tài liệu**

Vào ... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..tại: .....(2)

Tôi là ..... (3) Chức vụ: .....

Đã nhận của ông (bà) ..... (4)

Số CCCD/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ....., ngày cấp: .../.../.... nơi cấp .....

Địa chỉ: .....

các thông tin, tài liệu sau:

1 ..... (5)

2 .....

3 .....

Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, được lập thành ... bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu 01 bản.

**NGƯỜI CUNG CẤP THÔNG TIN,**  
**TÀI LIỆU**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI NHẬN**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu -  
nếu có)

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
- (3) Họ tên cán bộ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.
- (4) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).
- (5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng).

## SỔ TIẾP CÔNG DÂN

STT	Ngày tiếp	Họ tên, địa chỉ	CCCD	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn	Số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
								Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

**Ghi chú:**

- (1) Số thứ tự.
- (2) Ngày tiếp.
- (3) Họ tên, địa chỉ.
- (4) CCCD/Hộ chiếu của công dân (nếu công dân không có CCCD/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân).
- (5) Tóm tắt nội dung vụ việc.
- (6) Phân loại đơn của công dân (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh)
- (7) Số công dân có đơn cùng một nội dung.
- (8) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền.
- (9) Đánh dấu (x) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết.
- (10) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn.
- (11) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn.
- (12) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.